



ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET DI QUEENET KUDUS

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

DEFRI MAULANA

NIM. 2007-11-238

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2012**

ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET DI QUEENET KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2012

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

DIAN WISMAR'EIN, SE, MM
NIS. 0610701000001177

Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM
NIS. 0610702010101022

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

Drs. M. MASRURI, MM
NIS. 0610702010101002

RATNA YULIA WIJAYANTI, SE, MM
NIS. 0610701000001168

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tiap-tiap umat mempunyai batas waktu, maka bila telah datang waktunya, mereka tak dapat mengundurkannya sesa’at pun dan tak dapat pula memajukannya”.

(QS:Al-A’raaf: 34)

“Jadilah kamu yang mengajar atau belajar atau pendengar (mendengar orang mengaji) atau pencita (mencintai Ilmu) dan janganlah engkau jadi orang kelima (artinya tidak mengajar, tidak belajar, tidak suka mendengar pengajian dan tidak mencintai Ilmu), maka kamu akan hancur”

(H.R. Baihaqi)

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan karya ini kepada :

- Kedua orang tuaku tersayang, terima kasih atas doa, dorongan dan kasih sayangnya
- Saudaraku tersayang terima kasih atas motivasi dan doronganya
- Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **ANALISIS PENGARUH HARAPAN PELANGGAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INTERNET DI QUEENET KUDUS**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. M. Masruri, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu. Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Seluruh responden yang merupakan pelanggan internet di Queenet Kudus yang telah berkenan mengisi angket (kuesioner) yang telah disebarkan.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk perkembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat adanya bagi para pembaca.

Kudus, 2012

DEFRI MAULANA
NIM. 2007-11-238

ABSTRAKSI / RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 : 2012

- A. Nama Penyusun : **DEFRI MAULANA**
- B. Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARAPAN
PELANGGAN, KEPUASAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
- C. Jumlah Halaman : **INTERNET DI QUEENET KUDUS**
- D. Ringkasan : Permulaan xiii, isi 69, Tabel 11, Gambar 3

Dengan adanya persaingan antara perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis, dalam banyak hal sebenarnya akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan-perusahaan tersebut. Dampak positif tersebut antara lain, perusahaan akan berlomba-lomba memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel harapan pelanggan, kepuasan, dan lokasi mempengaruhi loyalitas pelanggan internet di warnet Queenet baik secara parsial dan berganda. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel harapan pelanggan, kepuasan, lokasi terhadap loyalitas pelanggan internet di warnet Queenet baik secara parsial dan berganda.

Variabel dalam penelitian ini adalah harapan pelanggan, kepuasan dan lokasi yang merupakan variabel independen, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 83 responden, dengan menggunakan teknik acidental sampling, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi, pengolahan datanya meliputi : *editing, scoring dan tabulasi*. Analisis datanya dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dengan menggunakan alat analisis Regresi dengan uji t test (parsial) dan uji F test (simultan) diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel harapan pelanggan, kepuasan, dan lokasi, terhadap loyalitas pelanggan internet di Queenet Kudus secara parsial yang didasarkan pada hasil pengujian diperoleh variabel harapan pelanggan nilai t_{hitung} sebesar 4,802, kepuasan nilai t_{hitung} sebesar 3,263, dan lokasi nilai t_{hitung} sebesar 4,914 dari ketiga variabel tersebut memiliki nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} sebesar 1,662, dan tingkat signifikan di bawah 0,05, namun demikian masih terdapat keluhan dari konsumen terutama terkait dengan harapan pelanggan.
 2. Secara berganda ketiga variabel independen yaitu: harapan pelanggan, kepuasan, lokasi, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan internet di Queenet Kudus yang didasarkan pada nilai F_{hitung} sebesar 187,848 $>$ F_{tabel} sebesar 2,720 dan memiliki nilai signifikan di bawah 0,05, sedangkan kontribusi ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas pelanggan memberikan kontribusi sebesar 87,2%, namun secara keseluruhan penilaian konsumen terhadap harapan pelanggan, kepuasan, dan lokasi dirasakan sudah baik.
- E. Daftar Buku yang digunakan : 23 (tahun 2000 – 2011).



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Harapan Pelanggan	6
2.2. Kepuasan Pelanggan	9
2.3. Lokasi	13
2.4. Loyalitas Pelanggan	18
2.5. Penelitian Terdahulu	24
2.6. Kerangka Pemikiran	27
2.3. Hipotesis Penelitian	28

	Halaman
BAB. III. METODE PENELITIAN	30
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	30
3.2.1. Macam Variabel	30
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	31
3.3. Jenis dan Sumber Data	33
3.4. Populasi dan Sampel	33
3.4.1. Populasi	33
3.4.2. Sampel	34
3.4.3. Pengumpulan Data	35
3.5. Pengumpulan Data	33
3.6. Pengolahan Data	36
3.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen / Butir Kuesioner	37
3.7.1. Uji Validitas	37
3.7.2. Uji Reliabilitas	37
3.8. Analisis Data	38
3.8.1. Analisis Regresi	38
3.8.2. Pengujian Hipotesis	39
3.8.2.1. Uji Parsial (Uji t)	39
3.8.2.2. Uji Berganda (Uji F)	40
3.8.3. Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	41

	Halaman
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.2. Uji Instrumen Data	44
4.2.1. Uji Validitas	46
4.2.2. Uji Reliabilitas	47
4.3. Penyajian Data	47
4.3.1. Identitas Responden	48
4.3.2. Deskriptif Variabel Penelitian	
4.3.2.1. Penjelasan Responden terhadap Harapan Pelanggan (X_1)	48
4.3.2.2. Penjelasan Responden Terhadap Kepuasan (X_2)	51
4.3.2.3. Penjelasan Responden Terhadap Lokasi (X_3)	52
4.3.2.4. Penjelasan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	54
4.4. Analisis Data	54
4.4.1. Model Persamaan Regresi	56
4.4.1.1. Uji t test (Parsial)	59
4.4.1.2. Uji F test (berganda)	60
4.4.1.3. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).	60
4.5. Pembahasan	60
4.5.1. Pengaruh Harapan Pelanggan, Kepuasan, Lokasi,	

	Halaman
terhadap Loyalitas Pelanggan	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran-saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Perhitungan Sampel	35
4.1. Hasil Pengujian Validitas	45
4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
4.3. Pengelomppkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	48
4.5. Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan	50
4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	51
4.7. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	52
4.8. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y).	53
4.9. Hasil Analisis Regresi	55
4.10. Hasil Analisis Parsial (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ uji satu sisi)	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Profit Generator System	22
2.2. Model Kerangka Pemikiran	28
4.1 Penerapan Keterkaitan Harapan Pelanggan, Kepuasan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet.....	64



